

SKRIPSI

**UPAYA HUKUM OTORITAS JASA KEUANGAN PROVINSI
SUMATERA BARAT DALAM RANGKA PERLINDUNGAN
KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN**

Oleh

MUHAMMAD OLIVER DJORDY

1710111013

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA BISNIS (PK II)



Pembimbing :

Linda Elimis, S.H., M.H

Neneng Oktarima, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

UPAYA HUKUM OTORITAS JASA KEUANGAN PROVINSI SUMATERA BARAT DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN

ABSTRAK

Dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, Otoritas Jasa keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, peraturan ini berisi ketentuan yang menekankan kewajiban bank terhadap nasabahnya, demi melindungi nasabah dari tindakan bank, dimana selama ini nasabah selalu diposisikan sebagai pihak lemah. Salah satu contoh kasus terkait perbankan di Provinsi Sumatera Barat adalah kasus seorang nasabah di Bank Nagari Sumatera Barat berinisial Y dibobol maling. Akibatnya uang miliknya sebesar Rp.75.000.000 (tujuh puluh juta rupiah) pun raib. Rumusan masalah : 1. Bagaimana upaya yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka perlindungan konsumen pengguna jasa perbankan? 2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka melakukan perlindungan konsumen pengguna jasa perbankan dan bagaimana cara mengatasinya? Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu metode pendekatan masalah yang dilakukan dengan mempelajari hukum positif dari suatu objek penelitian dan melihat penerapan prakteknya di lapangan. Adapun hasil kesimpulan penelitian adalah : 1. Upaya yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa perbankan yaitu sebagai berikut : a.

Otoritas Jasa Keuangan melakukan Pengawasan bank secara langsung (on-site supervision) maupun Pengawasan tidak langsung (off-site supervision). b. Otoritas Jasa Keuangan pada 1 Januari 2021 meluncurkan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) untuk menerima pengaduan dan informasi dari masyarakat. Kendala-kendala yang ditemukan atau dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat, yaitu sebagai berikut : a. Kendala Internal : Sumber daya manusia, Experience (pengalaman), Knowledge (pengetahuan), Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), Integrasi Pengaduan, Monitor. b. Kendala Eksternal : kompleksitasnya transaksi yang beragam, *cross border*, dan multi produk.

Kata Kunci : Upaya Hukum, Perlindungan Konsumen, Jasa Perbankan